

# ANEXO B

## Procedimentos do Sistema de Despacho

### SISTEMA DE DESPACHO - TÁXI DIGITAL “MOTORISTA”

**Telemóvel:** O android e a versão da aplicação Táxi Digital deverão estar sempre actualizados para que o funcionamento do mesmo seja eficaz para o sistema.

**Deverá ter-se em atenção:** Verificar no telemóvel se estão ligados os dados de internet, GPS, Localização e Bluetooth para comunicação com o Taxímetro.

No caso de não conseguir emparelhar com a caixa siga os seguintes procedimentos:

**INÍCIO DE TURNO:** O número de motorista deverá ter a letra “m” antes de três dígitos Ex: m111, de seguida inserir o código de 4 dígitos, estes códigos são intransmissíveis e só poderá iniciar o turno uma vez por dia, excepto se houver algum problema e tenha que reiniciar o sistema.

### STATUS DA VIATURA:

- **Passageiro de rua:** Sempre que se apanhar um cliente a pé, devem certificar-se junto dos operadores se existe alguma chamada para o local, excepto na praça de táxis, é imprescindível perguntar se o cliente ligou para a central, se a resposta for sim o cliente deverá aguardar o táxi que está atribuído a ele, se a resposta for não poderá fazer o serviço sem problemas.
- **Ocupado/reservado:** Sempre que o carro não esteja a serviço da Central (ex: refeições). Se usado indevidamente ocorre em sanções disciplinares.
- **Cliente central:** Com serviço atribuído pela central.
- **Deslocação:** A caminho de recolha de cliente.
- **Breve livre:** Quase a ficar livre.
- **Prioridade à praça:** utilizou o mecanismo existente para situação de sem serviço.

### COMUNICAÇÃO COM A CENTRAL / MENSAGEM DO SISTEMA:

- **Mensagem a Central:** Mensagem a central sempre que o motorista queira comunicar com a Central, deverá enviar uma mensagem, em último recurso ligar para o número de Apoio ao Motorista (214 239 605).

- **Emitir factura:** Atalho para Facturação Electrónica, Facturas ou TPA.
- **Ceder posição na fila:** Se ao entrar na praça de táxis os carros no terminal GPS não ficarem pela ordem correcta de chegada, as viaturas que estão atrás têm que ceder posição para que o carro que se encontram à frente fique na ordem certa (A entrada na praça de táxis deverá respeitar as regras do código da estrada), o motorista que está à frente, prejudicado deverá avisar o que está atrás para rectificar a situação.  
Caso a situação não seja corrigida, o motorista prejudicado, poderá pedir à central para registar a ocorrência de acordo com o Regulamento Interno.
- **Visualizar localização:** Consultar localização em mapa. Em alternativa poderá também consultar limitações de zonas e praças da atribuição do sistema Táxi Digital.
- **Cliente sem condições de sere transportado:** Clientes que estejam embriagados ou que não mostrem segurança, condições de ser transportado, o motorista deverá fazer sem serviço e informar a central. A responsabilidade dos procedimentos inerentes a este recurso são do motorista.
- **Área Reservada:** Encontra-se disponível através das seguintes maneiras:
  - No nosso site: <http://www.taxioeiras.pt/>
  - No Terminal de Atendimento

**Como Aceder à Área Reservada:**

**Username:**

\*Introduza o seu NIM, o mesmo utilizado para aceder ao Sistema.

Exemplo: M000 (o "M" seguido do seu número de motorista).

**Senha:**

Use a mesma password que utiliza para entrar no Sistema.

Exemplo: taxi1234 (a palavra "taxi" em letras minúsculas, seguida da sua senha que usa para entrar no Sistema).

- **Emergência:** Sempre que o Motorista se encontre numa situação de perigo deverá pedir a ajuda, basta carregar na opção emergência.
- **Pedir Viatura para esta morada:** No caso de o cliente solicitar outra viatura para mesma morada ou em caso de excesso de passageiros ou de bagagem.

**OCORRÊNCIAS:** Sempre que haja uma situação de anomalia do sistema ou do atendimento, deverá ser feita uma ocorrência, o motorista deverá escrever mencionar o número do serviço e fazer o relato para o email [disciplina@taxioeiras.com](mailto:disciplina@taxioeiras.com)

Ocorrências feitas pelo sistema são inválidas.

- **Serviço mal entregue / serviço pertença a outra praça / falha no serviço:** Deve ser enviado o relato para o email [disciplina@taxisoeias.com](mailto:disciplina@taxisoeias.com), afim de se melhorar e afinar o erro.
- **Reclamação de clientes com tempo demasiado para atendimento ou mau atendimento:** Deve o motorista se certificar para que número o cliente ligou e de que número ligou (número cliente), hora aproximada da chamada e efectuar a ocorrência, afim de se poder esclarecer o sucedido.

### **COMO PROCEDER COM UM SERVIÇO ACEITE:**

1. Depois de aceitar um serviço deverá verificar o complemento e enviar o tempo de chegada ao cliente, só assim visualizará a morada completa da origem e o cliente receberá uma mensagem com a informação da viatura que o irá transportá-lo, também terá acesso a localização da mesma com o link enviado;
2. Deverá deslocar-se assim que possível a morada solicitada. Chegado ao local deverá clicar no botão **NO LOCAL**, que automaticamente irá contar 5 minutos (Não deverá colocar o taxímetro a contar por não ser ético). Entretanto poderá ter prioridade à praça caso o cliente não compareça;
3. Caso o cliente não compareça deverá contactar o mesmo através do próprio serviço ( Esta ferramenta serve para ajudar na comunicação entre motorista e passageiro. A comunicação para o cliente estará disponível dentro so serviço aceite. Para fazer contacto com o passageiro deverá carregar em CONFIRMAÇÕES DO SERVIÇO e depois premir a tecla LIGAR AO PASSAGEIRO, que fará uma chamada para o telefone do motorista (o nº do motorista deverá estar ACTUALIZADO na ficha de motorista), que deverá atender no seu telefone. Atendendo fará uma chamada ao cliente, não mostrará os n.º de telefone tanto do motorista como do cliente, pois o nº visível será sempre o da Central. A comunicação com o cliente deverá ser sempre cordial em qualquer circunstância, pois as chamadas serão gravadas e têm uma duração de 01:30 minutos. Estas chamadas só serão feitas após serem cumpridos os Procedimentos de Despacho de Serviço, excepto quando de serviços de chamada às Praças de táxi e ofertas com muito tempo de espera e outras situações anormais.)
4. Se o cliente não comparecer efectivamente o motorista deverá enviar a mensagem automática **CANCELAR SERVIÇO**, deverá dar **O MOTIVO**, assim que receber a mensagem de escolha da prioridade deve de confirmar, em seguida terá 7 minutos para chegar a praça que pretende. Caso queira, o motorista poderá fazer uma ocorrência para obter a deslocação do serviço (a central só tenta obter do cliente a deslocação consoante a hora do serviço bandeirada e suplemento da chamada, excepto se for fora do concelho).
5. **PRAÇA DE TÁXIS** – Depois de aceitar o serviço para a praça de táxis, o motorista deverá entrar em contacto com o cliente **ANTES** de deslocar ao serviço, depois de duas tentativas de ligação

sem sucesso, deverá **CANCELAR SERVIÇO**. O não cumprimento deste procedimento é por sua conta e risco, ou seja, não poderá pedir alertas de dívida.

**Observação:** O serviço é despachado pela morada, logo a morada é que segue as regras de despacho do RI, o complemento é uma ajuda para o motorista (deverá ser o detalhe correcto), mas não segue as regras de despacho.

### **TIPOS DE SERVIÇOS:**

**Serviço em ofertas:** Os serviços entram directos até 2.000 metros entre às 6h - 20:59h, e até 5.000 metros entre às 21h - 5:59h, mais que esta distância vai para as OFERTAS podendo o motorista se candidatar.

- **Bairros Problemáticos:** Horário entre às 21h - 6h os serviços para os seguintes bairros, vão sempre para oferta: Navegadores; Moinho das Rolas; Lage Social; Bairro Pombal; Alto da Loba; Sá Carneiro e São Marçal.

**Serviços a Crédito:** Serviços pagos posteriormente pela Central, o motorista deverá emitir uma factura com número de contribuinte, o cliente assina a factura e tem que inserir a quantia do serviço no sistema, só assim é dado como terminado o serviço. Caso não proceda desta forma ficará com o terminal como OCUPADO.

A data limite para entrega das facturas decorrentes dos serviços a crédito à Cooperativa será sempre até às 24.00 horas do dia 02 do mês seguinte àquele a que disserem respeito.

Caso o cooperador não entregue as facturas no prazo acima referido, ficará suspenso dos serviços atribuídos pela Central até que proceda à entrega das facturas **em mão** na sede da Cooperativa, nas horas de expediente (das 09h00m às 18h00).

**Serviço de escala:** Serviços de estrada iguais ou com mais de 100Km, o serviço é entregue de acordo com a escala existente, seguindo a ordem respectiva. O serviço é entregue automaticamente pelo sistema e o motorista precisa carregar em aceitar.

**Gerar serviço de APP:** Se um cliente a pé quiser pagar um serviço pela app IzzyMove, o motorista poderá gerar um serviço de app e inserir o número do telemóvel do cliente que está associado na aplicação, o cliente tem 60 segundos para solicitar uma corrida na aplicação, assim o serviço fica atribuído ao motorista.

**Serviço programado:** Este serviço é quando programado pela central e o motorista recebe no seu terminal uma notificação e deverá carregar em aceitar para que o serviço seja atribuído.

### **PUNIÇÕES AUTOMÁTICAS DO SISTEMA:**

**Rejeição por Tempo:** Quando uma chamada é atribuída ao terminal e o motorista não aceita ou não visualiza quando está a tocar, terá uma suspensão de 10 minutos.

**Rejeitar serviço:** Ao rejeitar o serviço, este será automaticamente entregue a outra viatura e seu terminal ficará suspenso por um período de 2 horas. A suspensão não será retirada em nenhuma situação visto que o serviço foi atribuído a outra viatura.

**ALERTA DE DÍVIDA:** Sempre que um cliente não compareça no local para o qual solicitou a viatura e não ligue a desmarcar o pedido o cliente será contactado a esclarecer, só depois será colocado este alerta. Este alerta de dívida é só considerado a bandeirada + 0,80€, excepto fora do Concelho.

**Esclarecem-se todos os sócios que os alertas de dívida estão sujeitos a averiguação da Direcção, não tendo, por isso, efeitos imediatos e automáticos.**

1. Para o procedimento de dívida o motorista deverá fazer uma OCORRÊNCIA;
2. O Cliente em dívida quando liga para a Central, automaticamente o operador recebe uma mensagem de ALERTA DE DÍVIDA;
3. O operador solicita ao cliente o pagamento da dívida;
4. Caso o cliente aceite o pagamento o operador envia uma mensagem a viatura que aceita o serviço com a informação para receber o valor relativo a deslocação do colega;
5. O motorista que recebe a quantia, deverá informar que recebeu a mesma a Central;
6. Assim que possível, o motorista deverá entregar a quantia recebida na Central para que esta seja entregue ao destinatário onde receberá um comprovativo.

**FALHA DE COMUNICAÇÃO BLUETOOTH:** Caso o símbolo azul do Bluetooth da aplicação Taxi Digital (no canto superior esquerdo) esteja desligado, os procedimentos para reparar são:

1. Desligar o Bluetooth do telefone (ir a definições no telemóvel desligar e volta a ligar), no carro desligar o Bluetooth (botão instalado nos taxímetros), de seguida ligar ambos;
2. Clicar no ecrã dentro do sistema Taxi Digital até aparecer as opções no fundo do telemóvel, carregar em mais e carregar em sair da aplicação;
3. Voltar a entrar no sistema Taxi Digital e colocar os dados do motorista, certamente o símbolo azul estará ligado;
4. Caso haja um serviço pendente a terminar, deverá-se ligar o taxímetro na tarifa C (para não contar fracção) e colocar em pagar e livre, de seguida carregar em terminar serviço.

## CONTACTOS

<b>LINHA DE APOIO A MOTORISTAS</b>	<b>214 239 605</b>
<b>ADMINISTRATIVA - SANDRA ALVES</b>	<b>964 950 459</b>

<b>DISCIPLINA</b>	<b>disciplina@taxisoeiras.com</b>
<b>ADMINISTRATIVA - SANDRA ALVES</b>	<b>administrativo@taxisoeiras.com</b>

**Observação:** É possível receber um serviço sem Bluetooth activo (ligação à caixa), mas não se consegue ficar livre sem a ligação estar ok.

Se for preciso desligar o telemóvel, não perderá posição no intervalo de 7 minutos, caso caia um serviço nesse período vai para o carro seguinte, mas a posição assim que se ligar o telemóvel mantém-se.

**FIM DE TURNO:** Sempre que terminar o turno, deverá finalizar o turno.